

La **Carta dei Servizi** del Dormitorio Comunale della città di Como è un documento con il quale si forniscono informazioni in modo trasparente e completo sul servizio offerto e sulle modalità di fruizione, favorendo un rapporto diretto tra il Servizio e le persone che ne fruiscono.

La **Carta dei Servizi** ha validità pluriennale e sarà aggiornata nel momento in cui dovessero intervenire variazioni a quanto indicato.

I PRINCIPI GENERALI

La Carta dei Servizi risponde Principi sull'erogazione dei servizi pubblici secondo la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.01.1994 e nello specifico:

- **Eguaglianza** nell'erogazione del servizio pubblico, senza discriminazione legate all'appartenenza di genere, età, etnia, salute, censo, religione, orientamento sessuale. La corretta applicazione del principio di uguaglianza implica la possibilità di adeguare le prestazioni alle condizioni personali, sociali ed economiche di ogni singolo destinatario, nel rispetto del progetto sociale che lo riguarda;
- **Imparzialità obiettività e giustizia** nei comportamenti di coloro che erogano i servizi;
- **Rispetto** verso il cittadino che viene trattato con premura, cortesia e attenzione nel rispetto della persona e della sua dignità.
- **Continuità del servizio pubblico**, che deve procedere regolarmente e senza interruzioni;
- **Diritto di scelta**, ove possibile, fra i diversi soggetti erogatori;
- **Partecipazione** del cittadino accolto, quale soggetto attivo alla prestazione del servizio, sia per tutelare il suo diritto alla corretta erogazione delle stesse, sia per favorire la collaborazione con gli operatori del Servizio Sociale;
- **Chiarezza e trasparenza** attraverso un'informazione chiara, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione del servizio e in merito ai diritti e alle opportunità di cui il cittadino può godere.
- **Valorizzazione** nella gestione del servizio, del ruolo del volontariato;
- Tendere a migliorare l'**efficacia e l'efficienza** dei servizi erogati.

IL DORMITORIO COMUNALE DELLA CITTA' DI COMO

Il Dormitorio Comunale della Città di Como è un servizio del **Comune di Como**.

La struttura sede del servizio, sita **in Via Napoleona al civico 34**.

Soggetti coinvolti e compiti

Cittadino senza dimora in stato di povertà estrema	<ul style="list-style-type: none">➤ richiede l'ammissione al servizio accettando le condizioni di erogazione➤ mantiene un comportamento adeguato e rispettoso delle norme di funzionamento e di convivenza presso la struttura➤ avvia un percorso di inserimento/reinserimento sociale con il supporto dei servizi del territorio, partecipa alla definizione del proprio percorso
---	--

	<ul style="list-style-type: none"> ➤ collabora per il raggiungimento degli obiettivi progettuali definiti e per la miglior erogazione del servizio
Comune di Como	<ul style="list-style-type: none"> ➤ regola il servizio definendone la modalità di erogazione ➤ provvede alla verifica della posizione anagrafica dei richiedenti e all'invio della segnalazione di avvenuto inserimento della persona al comune di residenza ➤ segnala i cittadini non residenti ai rispettivi comuni di residenza o di ultima residenza; vigila sull'attivazione degli stessi e sulla definizione del progetto d'inclusione dei propri cittadini; monitora l'andamento dei percorsi avviati; determina la possibilità di concessione di ulteriore periodo di accoglienza per cittadini non residenti ➤ recepisce e valida la lista d'attesa ➤ dispone l'accoglienza o la dimissione delle persone ➤ definisce il progetto di inserimento/reinserimento sociale dei propri cittadini e ne monitora l'andamento ➤ gestisce i rapporti economici con i comuni di residenza delle persone accolte e con l'appaltatore ➤ vigila sulla corretta esecuzione dell'esecuzione dell'appalto ➤ risponde di ogni segnalazione/reclamo
Fondazione Caritas Solidarietà e Servizio Onlus APPALTATORE	<ul style="list-style-type: none"> ➤ eroga il servizio secondo la previsione della Carta dei Servizi e il capitolato d'appalto ➤ relaziona al Comune sull'andamento del servizio in ordine ai reclami ricevuti e alle eventuali criticità emergenti
Comune di residenza o di ultima residenza dell'utente (se diverso dal Comune di Como)	<ul style="list-style-type: none"> ➤ richiede l'accoglienza temporanea del proprio cittadino presso il dormitorio ➤ partecipa alla definizione del progetto di inserimento/reinserimento sociale del proprio cittadino ➤ collabora per la migliore esecuzione del progetto e partecipa ai momenti di verifica e monitoraggio ➤ concorre al costo del servizio, con rimborso (oneri diretti) delle spese sostenute dal Comune di Como per la gestione del dormitorio per l'anno 2020 pari ad Euro 10,60 procapite/die

Finalità o obiettivi del Servizio

Il **dormitorio comunale della Città di Como** si propone come un servizio di bassa soglia finalizzato volto a fornire una prima risposta al disagio abitativo e alla mancanza di dimora mediante:

- **accoglienza notturna** di adulti, uomini e donne senza dimora che versano in stato di povertà estrema presenti sul territorio del Comune di Como.
- **attivazione di interventi di sostegno e prestazioni sociali** volte ad avviare, costruire e rafforzare iniziative mirate alla presa in carico, accompagnamento ad altri servizi e all'affiancamento della persona senza dimora nella prospettiva della acquisizione/riacquisizione dell'autonomia personale e del reinserimento socio-lavorativo;
- **promozione della presa in carico della persona** finalizzata allo sviluppo di progettualità condivise **da parte delle amministrazioni comunali di residenza/di ultima residenza.**

Approccio e metodologia

Partendo dall'assunto che la dimora non rappresenta solo uno spazio fisico, ma anche un luogo delle relazioni e degli affetti, il Centro di accoglienza notturno si pone, per le persone ospitate, seppur per un periodo limitato, quale luogo incentrato sulla dimensione dell'**accoglienza** nel quale la persona faccia l'esperienza del "**sentirsi a casa**".

Più nello specifico al cittadino accolto viene proposto di:

- riposarsi e dimorare, per un periodo, in un luogo stabile e tranquillo;
- vivere l'intimità e una dimensione di solitudine "protetta" e "custodita" distante dall'esperienza della senza dimoricità;
- sperimentare la dimensione dell'accoglienza;
- fruire di occasioni di socializzazione, relazione e ascolto.

L'**attenzione alla persona** e alla **relazione** verranno curate in ogni fase del percorso di accoglienza, da quello conoscitivo e di raccolta dell'istanza di accesso al dormitorio, all'inserimento e permanenza presso la struttura fino all'uscita o dimissione dal centro.

Si ritiene, infatti, che buona relazione può facilitare la convivenza e condivisione degli spazi presso il dormitorio e l'avvio di eventuali percorsi di reinserimento sociale.

Il Centro di Accoglienza notturno, per il tramite dei propri operatori funge da collegamento e raccordo con i servizi territoriali pubblici, privati e del Terzo Settore, con particolare riferimento a servizi di bassa soglia gestiti da Fondazione Caritas.

Per le situazioni per cui è possibile avviare dei percorsi di reinserimento sociale l'intento è quello di costruire un **lavoro di rete sia con i servizi sociali territoriali che con quelli specialistici.**

Lo scambio di saperi, la condivisione dei diversi punti di vista e la costruzione di un progetto comune caratterizzano tale lavoro.

Le attività vengono programmate e condivise con la direzione dell'appalto del Comune di Como, che ne vigila la corretta esecuzione.

La struttura

Il Dormitorio Comunale della Città di Como *può ospitare 56 persone: 49 uomini e 7 donne.*

L'edificio e la struttura sono articolati su due piani: piano terra e primo piano.

Al piano terra vi sono:

- n. 1 locale dedicato all'accoglienza dei cittadini;
- n. 2 due spazi comuni: sala ricreativa e sala TV;
- n. 1 locale adibito e deposito bagagli custodito;
- n. 2 camere dedicate all'ospitalità notturna di donne e relativi servizi igienici;
- n. 3 camere dedicate all'ospitalità notturna di uomini e relativi servizi igienici.

Al piano primo piano vi sono:

- n. 13 camere dedicate all'ospitalità notturna di uomini e relativi servizi igienici
- n. 1 camera dedicata all'ospitalità notturna dei volontari di supporto al servizio e relativo servizio igienico.

La struttura è dotata complessivamente di n. 18 camere, con capienza variabile tra i 2 e i 6 posti letto.

Operatori e volontari

Per l'espletamento di tutte le attività del servizio, la dotazione organica dell'ente gestore si compone di:

- n.1 addetta segreteria per il coordinamento dei turni dei volontari):
- n.1 **responsabile della struttura** con funzioni di
- n.1 **assistente sociale**
- n.3 **custodi**;
- n.1 **addetto alle pulizie**.

Nella conduzione dell'attività di accoglienza notturna si avvale anche del supporto di circa ottanta **volontari** che affiancano a rotazione gli operatori. In particolare, nelle due ore serali dedicate all'accoglienza degli ospiti (dalle 20 alle 22) è prevista la presenza costante del responsabile, di un custode e dei volontari, mentre nelle ore notturne la struttura è presidiata da un custode affiancato da uno/due volontari. Il dato storico attesta la valorizzazione del volontariato in una media annuale pari a 7.000 ore.

Orari

Il dormitorio rimane aperto **dalle ore 20 alle ore 8** del giorno successivo ad eccezione della domenica e delle festività infrasettimanali dove l'orario di uscita è posticipato alle ore 9.

L'accesso è previsto tra le 20 e le 22.

La sveglia viene effettuata alle ore 7 (per i giorni festivi alle ore 8) dal custode con l'ausilio dei volontari.

L'accesso è possibile mediante tessera di riconoscimento.

Servizi offerti

Il dormitorio comunale offre accoglienza notturna per l'intero anno solare e prevede in particolare:

- un posto-letto con cambio settimanale di lenzuola e federa;
- un telo da bagno personale con cambio settimanale;
- utilizzo di servizi igienici e docce con dispenser per sapone;
- spazi comuni ricreativi, compresa una sala TV;

- distributore dell'acqua con bicchieri monouso;
- prodotti per l'igiene personale;
- indumenti intimi e/o ciabatte e/o vestiario in casi di emergenza.
- pulizia degli spazi comuni e delle stanze;
- il lavaggio della biancheria da letto e dell'asciugamano personale affidato a fornitore esterno);
- presenza continuativa di custodi/operatori per il presidio della struttura;
- sportello per informazioni;
- attività di sostegno e prestazioni sociali.

Costi

Per gli ospiti, tutte le prestazioni sono completamente gratuite.

Il servizio è finanziato con risorse proprie del Comune di Como.

Pertanto, a tutti comuni di residenza diversa da dal Comune di Como, viene chiesto di concorrere al costo del servizio con rimborso (oneri diretti) di una somma forfettaria giornaliera che per l'anno 2020 è pari a Euro 10,60 procapite/die.

Destinatari

Il Dormitorio comunale della città di Como accoglie **uomini e donne**

- di età compresa fra i 18 e i 68 anni;
- italiani e stranieri, regolarmente soggiornanti sul territorio italiano e in possesso di un valido documento di riconoscimento (per gli stranieri permesso di soggiorno in corso di validità);
- in condizione di emarginazione grave e/o vulnerabilità sociale
- prive di qualsiasi forma di reddito/di sostentamento (a titolo esemplificativo ma non esaustivo: Reddito d'Inclusione, Reddito di Cittadinanza, Reddito pensionistico, Indennità di Disoccupazione) oppure portatori di reddito in misura non sufficiente a garantire l'autonomia abitativa e conseguentemente tenuti a un piano di accantonamento delle proprie risorse economiche.
- in situazione di disagio abitativo

L'accesso è prioritariamente **riservato** alle persone residenti a Como o con ultima residenza nella Città di Como, o qualora siano privi di residenza nato nella Città di Como, con priorità per chi è residente da almeno un anno.

L'eventuale accoglienza di persone non residenti sarà valutata dal Settore Politiche Sociali in relazione alla disponibilità di posti e sulla base delle seguenti priorità: residenza in Provincia di Como, in province limitrofe e in Regione Lombardia.

Modalità di accesso

La **richiesta di ospitalità** presso il dormitorio può essere effettuata direttamente dalla **persona interessata** o **tramite il Servizio Sociale** o Servizio Specialistico di riferimento.

L'istanza al Comune di Como deve essere **presentata in forma scritta** (su modello predefinito) e deve essere **corredata dalla documentazione necessaria** a identificare il richiedente, la regolare presenza in Italia e

l'esistenza di eventuali condizioni di fragilità. La certificazione sanitaria derivante dall'eventuale accesso ai servizi sanitari è sempre richiesta in quanto necessaria per consentire alla struttura di tutelare sia la persona interessata che gli altri ospiti presenti, oltre a coadiuvare i progetti di reinserimento sociale.

L'accoglienza presso il dormitorio da parte di richiedenti **non residenti** in Como avverrà prioritariamente su segnalazione dei servizi sociali del comune di residenza. Diversamente verrà chiesto **esplicito consenso per contattare i servizi sociali del comune di residenza**, che saranno informati della presenza e della temporanea accoglienza presso il dormitorio comunale del proprio cittadino, concordandone il coinvolgimento nel progetto di vita.

La mancata disponibilità della persona all'attivazione del proprio servizio sociale di riferimento comporta l'obbligatorietà di uscita al termine del periodo di accoglienza definito.

La richiesta di primo accesso al dormitorio dovrà necessariamente essere avanzata direttamente dalla persona interessata, presentandosi presso:

Ufficio ACCOGLIENZA DORMITORIO, viale Varese 25, Como - nei seguenti giorni ed orari: lunedì, mercoledì e venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.00.

Il Servizio Sociale o il Servizio Specialistico di riferimento possono inoltrare richiesta scritta di accoglienza / rinnovo della permanenza ai seguenti recapiti:

➤ *Settore Politiche Sociali del Comune di Como, via Vittorio Emanuele II, 93 – e-mail: servizisociali@comune.como.it*

La richiesta di rinnovo dell'accoglienza per le persone già inserite può essere presentata direttamente presso la sede del dormitorio, all'atto dell'uscita o presentandosi successivamente alla dimissione presso il predetto ufficio nei giorni ed orari di apertura.

In ogni caso il rinnovo dell'ospitalità è subordinato alla valutazione della correttezza del comportamento tenuto e del percorso avviato con l'assistente sociale del dormitorio e/o con i servizi territoriali di riferimento.

L'ingresso presso il dormitorio avviene successivamente alla presentazione dell'istanza, al colloquio di approfondimento a cura dell'ente gestore del servizio e alla validazione della lista d'attesa da parte del Settore Politiche Sociali.

Contestualmente all'inizio dell'ospitalità, sono attivati gli interventi di sostegno e le prestazioni sociali e le azioni di promozione della presa in carico della persona da parte delle amministrazioni comunali di residenza/di ultima residenza.

Lista di attesa

Per stabilire l'ordine di accesso - a seguito del colloquio di approfondimento -, quotidianamente, alla chiusura dello sportello tenendo conto delle richieste della medesima giornata, di quelle già in essere e delle effettive disponibilità di accoglienza del dormitorio, verrà redatta una lista di attesa tenendo conto delle seguenti priorità:

- 1) residenza nel comune di Como o ultima residenza in Como, o, in assenza di altra residenza nati nel Comune di Como, con priorità per le persone residenti da almeno un anno;
- 2) residenza in Provincia di Como;

- 3) residenza in province limitrofe;
- 4) residenza in Regione Lombardia;

in caso di parità in relazione ai criteri sopra citati verrà data la priorità a persone:

- a) presenza di problematiche di salute;
- b) assenza di reddito;
- c) maggiore anzianità.

La lista d'attesa, unitamente a copia dell'istanza e delle *schede individuali dei nuovi richiedenti accesso*, vengono inviate una volta a settimana dall'ente Gestore al Settore Politiche Sociali del Comune di Como per la validazione

Di quanto verificato e dell'esito sarà dato riscontro al Dormitorio per l'organizzazione delle nuove accoglienze, il contatto con le persone ammesse e il rilascio della tessera personale che deve essere esibita dall'ospite all'atto dell'ingresso in struttura.

Nel caso la persona indicata non sia disponibile all'ingresso, il responsabile del dormitorio, provvede a contattare le altre persone richiedenti seguendo l'ordine della lista di attesa. Si specifica che, qualora la persona non si renda disponibile all'ingresso per due settimane consecutive, si provvederà a rimuoverla dalla lista d'attesa con facoltà di ripresentare l'istanza di accesso.

Le Norme della STRUTTURA vengono consegnate agli ospiti all'atto dell'inserimento in struttura e dagli stessi sottoscritte per ACCETTAZIONE.

Il Settore Politiche Sociali si riserva di ammettere al servizio anche ulteriori persone in condizione di particolare fragilità e/o di concedere deroghe specifiche in merito alla durata della permanenza massima prevista, previa acquisizione di richiesta scritta e motivata da parte del Servizio di riferimento.

Permanenza

L'ospitalità presso il dormitorio ha carattere **temporaneo** e di norma la durata di permanenza è pari a un massimo di **30 notti** consecutive per i **residenti** e **non superiore a 15 notti** per i cittadini **non residenti**.

Per questi ultimi, all'atto dell'inserimento viene inviata comunicazione di avvenuta accoglienza al comune di residenza, cui la persona dovrà far riferimento per la propria situazione e la valutazione di ulteriori interventi di supporto abitativo da avviarsi al termine dell'ospitalità.

L'eventuale rinnovo dell'accoglienza (per ulteriori 15 gg.), previa autorizzazione del Settore Politiche Sociali, potrà essere attuato solo in presenza di:

- posti disponibili;
- esplicita richiesta del servizio sociale del comune di residenza.

Nel caso di persone residenti, al termine del periodo di ospitalità la persona residente in Como può reinserirsi in lista d'attesa per fruire nuovamente del servizio, secondo le modalità di accesso definite.

L'accoglienza in struttura non avverrà in modo automatico, bensì a seguito di una pausa di regola non inferiore a 7 giorni prima di poter nuovamente accedere al servizio.

Il Dormitorio è un servizio a carattere temporaneo, non può essere considerato come sede abitativa definitiva, ma solo come struttura di accoglienza momentanea. Si configura, pertanto, come servizio di “intervento immediato” volto a fornire una risposta alle esigenze derivanti dalla difficoltà di reperimento di alloggio a favore dei destinatari dell’intervento.

Le persone ospitate presso del Dormitorio NON possono richiedere la residenza presso la struttura o eleggervi domicilio.

Dimissioni

Le dimissioni dal dormitorio possono avvenire per i seguenti motivi:

- termine del periodo di permanenza;
- allontanamento spontaneo;
- interruzione volontaria;
- inserimento in altre strutture ritenuta più adeguata al progetto in corso secondo gli accordi con la persona e i Servizi coinvolti;
- mancata esibizione della certificazione sanitaria derivante dall’eventuale accesso ai servizi sanitari;
- assenza non giustificata per 2 notti consecutive, ad esclusione di gravi motivazioni come ad esempio un ricovero ospedaliero;
- reiterato ritardo all’ingresso/uscita dalla struttura;

Il mancato rispetto delle norme comportamentali la persona potrà determinare:

- sospensione temporanea per 1, 2 o più notti;
- allontanamento della persona accolta per il restante periodo di accoglienza in base alla gravità del comportamento tenuto, previo invio del provvedimento assunto alla persona interessata e al Servizio di riferimento.
- espulsione dalla struttura

L’allontanamento immediato dal dormitorio può essere disposto direttamente dal personale operante presso la struttura eventualmente coadiuvato dalle Forze dell’Ordine in caso di gravi comportamenti che possono mettere a repentaglio la sicurezza.

CONTATTI

DORMITORIO COMUNALE DI COMO

via Napoleona 34, Como

Recapiti: 031/273001 dalle ore 7 alle ore 8 e dalle ore 20 alle ore 22

mail: accoglienza@caritascomo.it

UFFICIO ACCOGLIENZA DORMITORIO

Viale Varese 25, Como

lunedì, mercoledì e venerdì dalle ore 9 alle ore 12

Recapiti: 031/267010 Fax 031/3301094 mail: accoglienza@caritascomo.it



DORMITORIO COMUNALE DI COMO

Carta dei Servizi

Versione luglio 2022

SETTORE POLITICHE SOCIALI COMUNE DI COMO

via Vittorio Emanuele II, 93, Como

mail: servizisociali@comune.como.it

ALLEGATI:

- Norme della struttura
- Modulo segnalazione - reclami